



El Indecopi lanza guía de consultas frecuentes para orientar a los consumidores durante el estado de emergencia por el Covid-19

A fin de brindar orientación a los consumidores y ciudadanía en general en el marco de la coyuntura actual, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), presentó su 'Guía de consultas más frecuentes en el estado de emergencia por el COVID-19', la misma que brinda solución a las principales interrogantes referentes al sector educativo, transporte, financiero, comercio y eventos, y publicidad.

El contenido de esta guía fue elaborado gracias al monitoreo de reclamos y consultas realizados por los consumidores a través de nuestros canales digitales, siendo más 13 mil los reportes ciudadanos recibidos durante el primer mes del estado de emergencia, identificándose principalmente como vulnerables el sector educativo, financiero, bancario y de seguros, los mismos que fueron considerados en esta guía.

En este contexto, la guía constituye una herramienta que permitirá a los consumidores conocer sus derechos, en el marco de esta situación extraordinaria que viene afectado diversos sectores a nivel mundial, así como identificar las competencias del Indecopi y otras instituciones del estado que vienen trabajando de manera articulada ante las problemáticas identificadas durante el estado de emergencia.

Accede al documento completo ingresando al siguiente enlace: <https://bit.ly/2WwuvRy>.

El Indecopi garantizar el cumplimiento de sus servicios y recuerda a los usuarios y ciudadanía en general que pueden realizar sus consultas comunicándose con el Centro de Atención al Ciudadano a los teléfonos 224-7777 para Lima, y al 0800-4-4040 para provincias, y escribir al correo electrónico sacreclamo@indecopi.gob.pe o a nuestro número 'Whatsapp No Insista' 999-273-647.

Asimismo, se recuerda que están habilitadas las herramientas digitales 'Reclama Virtual', que facilita la tramitación de reclamos de consumo a nivel nacional (<https://bit.ly/2YdRyTz>), y 'Reporte Ciudadano', que permite identificar la problemática afrontada por la ciudadanía para dar prioridad a la fiscalización de aquellos hechos que vienen causando mayor afectación (<https://bit.ly/3eZTsX1>).

Lima, 05 de mayo de 2020

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi

